

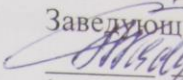
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т. Л. Камоза  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 21 » 06 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»


код и направление подготовки

43.03.03.00.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

Совершенствование деятельности предприятия питания при гостинице  
тема


Руководитель

 17.06.2016  
подпись, дата

доцент, канд. биол. наук  
должность, ученая степень

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Выпускник

 17.06.2016  
подпись, дата

ГД-12-1  
группа

Н. Ю. Лобаева  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 20.06.16.  
подпись, дата

О. М. Сергачева  
инициалы, фамилия

Красноярск 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Теоретический обзор предприятий питания при гостиницах .....	5
1.1 Средства размещения: понятие, особенности, виды.....	5
1.2 Классификация и характеристика предприятий питания при гостиницах .....	11
1.3 Служба питания гостиницы. Виды услуг питания и методы обслуживания в гостиницах .....	17
1.4 Характеристика состава помещений службы питания при гостиницах.....	23
2 Анализ состояния деятельности предприятия питания при гостинице «Восход-М» комплекса отдыха «Снежная Долина».....	28
2.1 Общая характеристика комплекса отдыха «Снежная долина» ...	28
2.2 Анализ деятельности ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход-М» комплекса отдыха «Снежная Долина».....	29
2.2.1 Анализ общей деятельности ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход-М» комплекса отдыха «Снежная Долина».....	29
2.2.2 Анализ организации работы производства в ресторане «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная Долина».....	49
3 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия питания при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная Долина».....	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	71
ПРИЛОЖЕНИЕ А Прейскурант цен на проживание в комплексе отдыха «Снежная долина».....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Меню ресторана «Михайлов» (вторые блюда, рыбные блюда, гарниры).....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ В Состав помещений в ресторане.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Техничко-технологическая карта ресторана «Михайлов» на блюдо «Жульен из курицы в паприке».....	84

## ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства является одним из самых важных элементов социальной сферы. Она играет важную роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, роста жизненного уровня населения. Важнейшим элементом в гостиничном обслуживании является деятельность предприятия питания.

Для большинства клиентов уровень гостиницы напрямую связан с качеством системы питания. Именно поэтому, так важно организовать грамотное функционирование предприятия питания при гостинице.

С точки зрения коммерческой выгоды, наибольшую прибыль приносит основной вид деятельности гостиниц - сдача номерного фонда. Однако деятельность предприятия питания является одной из тех критических точек, которые позволяют определить категорию гостиницы [38].

Организация питания в гостиницах - очень важный фактор обслуживания посетителей гостиницы, который влияет на количество посетителей и загрузку гостиницы. Предприятия питания в гостиницах способствуют привлечению дополнительных доходов гостиницы. Очень важно правильно организовать деятельность предприятия питания в гостинице, чтобы посетителям было уютно и комфортно, и им снова и снова хотелось прийти и отдохнуть именно в этом предприятии [59].

Актуальность темы обусловлена тем, что совершенствование деятельности предприятия питания при гостинице позволит создать положительный имидж, как гостиницы, так и самого предприятия питания, повысить уровень обслуживания, что приведёт к увеличению количества посетителей и, следовательно, увеличению прибыли гостиницы.

В настоящее время исследованиями деятельности гостиниц и предприятий питания занимаются такие авторы как С. И. Байлик, Л.С. Кучер, Л.М. Скуратова, О. Т. Лойко, А. И. Мглинец, Т. Тимохина, Л. Л. Руденко, М. А. Морозова и другие. При всей значимости трудов вышеперечисленных авторов, в этих исследованиях практически не рассматривается деятельность предприятий питания при гостиницах.

Целью выпускной квалификационной работы является проведение анализа деятельности предприятия питания при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина» и разработка предложений по совершенствованию деятельности данного предприятия.

Для достижения поставленной цели следует решить следующие задачи:

- Изучить понятие, особенности и виды современных средств размещения.
- Отразить теоретические аспекты работы службы питания при гостинице, виды услуг питания и методы обслуживания в гостиницах.
- Рассмотреть современную классификацию средств размещения и предприятий питания.

- Дать характеристику состава помещений службы питания при гостиницах.
- Дать общую характеристику комплекса отдыха «Снежная долина».
- Провести анализ общей деятельности ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина».
- Провести анализ организации работы производства в ресторане «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина».
- Разработать рекомендации и мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия питания при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина».

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является деятельность предприятий питания при гостинице.

Предметом исследования является деятельность ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина».

# **1 Теоретический обзор предприятий питания при гостиницах**

## **1.1 Средства размещения: понятие, особенности, виды**

В индустрии гостеприимства средства размещения играют наиболее важную роль. Специфика предприятий размещения заключается в том, что они создают услуги нематериального характера, а именно услуги гостеприимства, которые предоставляются непосредственно потребителям [95].

В гостиничном предприятии услуги размещения, питания, дополнительные услуги дополняют друг друга, в большинстве случаев взаимосвязаны и воспринимаются клиентами как одно целое. Учитывая сочетание и оформления услуг в гостиничном бизнесе, формируется определенный тип гостиничного предприятий.

Типология важна как профессиональный принцип для руководителей в изучении особенностей функционирования гостиничных предприятий, управления каждым типом предприятия, время для выбора клиентами отелей, менеджмента служб отелей в планировании расходов их функционирования и определении оптимального уровня комфорта во время отдыха, лечения, выполнение профессиональных обязанностей клиентам.

Средства размещения, согласно типологии Всемирной туристической организации (ВТО) и ГОСТ Р 55319-2012, ГОСТ Р 55817-2013 - это любые помещения, используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения. Все средства размещения подразделяют на две категории – коллективные и индивидуальные. К коллективным средствам размещения относят: гостиницы, апартаменты, сюит-отели, мотели и другое. К индивидуальным средствам размещения относят: гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны [22,23].

Средства размещения должны соответствовать требованиям действующих стандартов [22, 23].

Во всем мире среди средств размещения преобладают гостиницы и аналогичные средства размещения, которые отличаются следующими признаками:

- 1) жилые помещения представляют собой номера, число которых должно превышать 10;
- 2) заведение имеет единое руководство;
- 3) предоставляемые услуги включают обслуживание в номерах, ежедневную заправку постелей и уборку санузла;
- 4) в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием эти заведения могут быть сгруппированы в классы и категории [42, 43].

Гостиницы характеризуются следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный нормативом минимум;

- имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги;
- сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Согласно ГОСТ Р 53423-2009, гостиницы - предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг [20].

Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать установленным требованиям и критериям балльной оценки, согласно, утвержденного порядка классификации [6].

В типологии современных гостиничных предприятий чаще учитываются такие признаки:

- расположение;
- емкость номерного фонда;
- уровень цен;
- режим работы;
- цель пребывания клиентов;
- предоставление услуг питания;
- форма собственности;
- архитектурно-планировочные особенности.

Согласно расположению, гостиницы классифицируются на категории: расположенные в городе, курортных центрах, сельской местности, на транспортных средствах.

Отели по месту расположения разделяют на: отели в центре города; отели, расположенные в городской зоне, близкой к центру; отели расположены на окраинах города [95].

Классификация гостиниц по вместимости осуществляется по количеству постоянных спальных мест (номеров) и определяется национальными стандартами в каждом государстве. Обычно в зависимости от вместимости выделяют четыре группы гостиниц:

- сверхмалые (мини-отели) — до 20 номеров;
- малые — от 20 до 150 номеров;
- средние — до 299 номеров;
- большие — от 300 до 600 номеров;
- мега-отели — более 600 номеров [37].

В других источниках данные могут быть иными.

Например, в США гостиницы до 100 номеров считаются малыми, 100-500 - средними, свыше 500 - крупными; Австрии и Швейцарии гостиницы до 100 мест - малые, 100-200 - средние, свыше 200 мест — большие. Всемирный гостиничный номерной фонд в основном сосредоточивается в средних и малых отелях [64,95].

В целях пребывания клиентов гостиницы классифицируются: для деловых клиентов; для отдыха; для транзитных клиентов при важных транспортных объектах - вокзалах, для молодежи, спортсменов и другое.

Согласно критерию предоставления клиентам услуг питания гостиницы подразделяются на следующие категории:

- отели, которые не участвуют питания, заведения без категории или низкой категории, в которых отсутствуют собственные гастрономические предприятия (рестораны, кафе, бары и другое);
- отели, предлагающие завтрак;
- отели, обеспечивающие полный пансион.

По видам собственности и управления: непосредственное владение или присоединение. Эти виды представляют две основные структуры: независимые гостиницы и гостиничные цепи, например, известные Sheraton, Holiday Inn, Best Western International и др.

Гостиничная цепь имеет разные формы в зависимости от характера отношений между членами цепи (договор на управление, франшиза). Многие состоят из нескольких типов гостиниц. Данная классификация имеет ярко выраженную национальную специфику. Так, для США характерно разделение гостиниц на независимые и присоединившиеся, в Европе присоединившихся гостиниц мало и большинство из них предпочитает сохранять независимый статус.

Еще существуют понятия таймшер-отеля и кондоминиума. В основе концепции предложения таймшер-отеля лежит принцип, предполагающий выкуп клиентом на определенный период времени части гостиничной собственности. Кондоминиум-отели (гостиницы-совладения) подобны таймшер-отелям. Различие между ними лежит в механизме владения собственностью. Номерной блок кондоминиум-отеля имеет ежегодно одного владельца, который проживает в нем определенный срок. Владелец, купивший кондоминиум, информирует управляющую компанию о том, когда он намерен занять свою собственность. В остальных случаях управляющая компания может свободно сдавать эту собственность в аренду на оставшийся период года. Владельцы таймшеров приобретают, как правило, не только номер, но и прилегающую к нему территорию — кондоминиум — на оговоренный период времени (в течение нескольких недель в году) [37, 96].

Архитектурно-планировочные особенности гостиниц выражены в структуре и связях между помещениями, обеспечивающие выполнение основных функций. Различают следующие типы планирования:

- блочный, основные функциональные помещения размещены в различных объемно-пространственных блоках;
- централизованное, характерное для одноэтажных или многоэтажных отелей, размещения основных функциональных помещений обеспечивается совместно на одном или на разных уровнях;
- подиумный, общественная часть здания развита горизонтально и является основой для жилой части здания, развитая по вертикали [37].

По длительности проживания в мировом гостиничном фонде выделяют две главные группы: отели для длительного проживания (в настоящее время в России переходным типом к отелям для постоянного проживания можно считать апарт-отели) и гостиницы для кратковременного проживания.

По функциональному назначению гостиницы и иные средства размещения в России подразделяются на следующие.

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Они расположены вдоль магистралей с большим движением (железнодорожных, авиационных, автомобильных, водных). Проектируются, как правило, малой и средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта, внегородской застройки. Имеют небольшой обслуживающий персонал, гаражи, автосервис, заправки. Наиболее популярны в этой категории мотели. Первоначально мотель планировался как средство размещения, оказывающее ограниченный набор услуг, в то время как гостиница предлагала полное обслуживание. Клиентами мотелей были различные категории туристов, путешествующих на автомобилях, в том числе и с высоким уровнем достатка.

В связи с их потребностями в мотелях постепенно расширялся спектр предлагаемых услуг, и они все меньше стали отличаться от отелей. Вскоре основным различием между мотелями и гостиницами было то, что мотели предлагали услуги парковки и технического обслуживания автомобилей.

Целевые гостиницы - гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха (стационарные, курортные, туристские) [55].

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. Предприятия этой группы наиболее известны как гостиницы для конгрессного обслуживания – симпозиумов, съездов, собраний, конференций и т. д. Эти гостиницы пользуются наибольшим спросом, так как, согласно исследованиям, 50% людей перемещаются с деловыми целями, 40% – с целью отдыха и лечения, 10% – с целями поиска работы, посещения родственников, друзей [94].

Гостиницы делового назначения должны отвечать следующим условиям: месторасположение вблизи административных, культурных центров города; преобладание одноместных номеров; наличие в номере «рабочей зоны»; наличие номеров-апартаментов; наличие конференц-залов, центров коммуникационных технологий; наличие технического оборудования; наличие служб финансового обеспечения; наличие стоянок, гаражей.

Курортные гостиницы предусматривают предоставление услуг размещения, и диетического питания и лечебно-оздоровительных программ, расположены на территориях, предоставляющих возможности для отдыха, оздоровления и лечения в естественных климатических и природных условиях. В структуре курортных гостиниц обязательно должны быть медицинские услуги, диетическое питание, условия для занятия спортом. Основная проблема таких отелей – это сезонность спроса. В курортных гостиницах круглогодичной



эксплуатации обеспечивается более высокий уровень комфорта и широкий набор услуг, в том числе в ресторанах, барах, кафе и досуговых помещениях.

Стационарные гостиницы – это гостиницы, имеющие постоянное (стационарное) место расположения, которые предназначены для отдыха на собственной стационарной территории. В основном стационарные гостиницы – это гостиницы семейного отдыха.

Туристские гостиницы предназначены для активного отдыха.

Туристские гостиницы, как правило, располагаются на туристских маршрутах, они дифференцируются для автотуристов, любителей водного туризма, молодежи и другие [55].

Так, к гостиницам для автотуристов по ГОСТ Р 53423-2009 относят:

1 – кемпинг - ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и другое;

2 – мотель: гостиница с автостоянкой, предоставляющая услуги для размещения автомобилистов;

3 - ротель: передвижное специализированное средство размещения, представляющее собой вагон с одно- или двухместными номерами, в которых расположены спальные места или кресла, а также предусмотрены отсеки для приема пищи, переодевания, кухня/кухонный уголок, холодильник, общий санузел [20].

К гостиницам для любителей водного туризма по ГОСТ Р. 53423-2009 относят:

1 - плавучая гостиница: специализированное плавучее средство, оборудованное как средство размещения, для проживания и отдыха туристов у берега моря, реки или озера;

2 - акватория/ботель: стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство, переоборудованный и используемый в качестве средства размещения туристов;

3 - флотель: крупная плавающая гостиница (отель) на воде, специально оборудованное судно, предоставляющее услуги по размещению (проживанию) и питанию туристов и услуги для активного отдыха, включая: бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, киноконцертные залы, конференц-услуги, разнообразное информационное обеспечение и другое;

К гостиницам для горных туристов по ГОСТ Р. 53423-2009 относят:

1 - спортивная база: специализированное средство размещения, предоставляющее услуги размещения и питания, соответствующие условия и оборудование для занятий спортом, развлечений и проведения физкультурно-оздоровительных мероприятий;

2 - туристский приют, стоянка: специализированное средство размещения круглогодичного или сезонного действия, предназначенное для размещения

следующих по маршрутам организованных групп туристов в палатках или стационарных зданиях с оборудованием мест для ночлега [20].

По уровню комфорта, обслуживания и набору услуг отели подразделяются на классы, категории, разряды и др.

Уровень комфорта в отеле зависит от размера номера; состояния санитарного узла; стандартов обслуживания гостей; мебели и оборудования; дополнительных услуг; организации питания; звукоизоляции; организации прилегающей территории и другое. Восприятие комфорта гостем весьма индивидуально и зависит от психологических особенностей, социального статуса, сформировавшихся убеждений и многого другого. Поэтому национальные и профессиональные классификации отелей отличаются друг от друга не только набором характеристик, но критериями, положенными в их основу [37,95,96].

В разных странах в качестве обозначения уровня комфорта используются разные графические символы: звезды (в подавляющем большинстве стран); буквы (в Греции); орхидеи (в Малайзии, для средств размещения Inns) и другое. В США Автомобильная ассоциация Америки (American Automobile Association — AAA) подразделяет гостиницы по так называемым «бриллиантам», а Mobile Travel Guide, ассоциация, организующая поездки с размещением в гостиницах по системе звезд [50].

Наиболее широкое распространение во всем мире, в том числе в России, получила оценка уровня комфорта отеля по системе звезд.

Уровень комфорта российских отелей определяется в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [6]. Согласно, данного документа в России гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания.

В соответствии с утвержденным порядком классификации гостиниц в России предусмотрены 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Высшая категория – «пять звезд», низшая – «без звезд» [6].

Приказом Министерства культуры Российской Федерации утверждены нормативные требования, относящиеся к каждой конкретной категории гостиниц и устанавливающие разницу между этими категориями [6].

Категория или разрядность гостиниц отражается на престиже, составе клиентов и расценках. На ценообразование в гостинице влияют рентные факторы: качество услуг, сезонность, расположение [96].

Совокупность всех условий позволяет классифицировать гостиницы по уровню цен на основные платные услуги на: бюджетные - 25-35 долл., экономические – 35-55 долл., средние - 55-95 долл., апарт-отели - 65-125 долл.,

первоклассные 95-195 долл., фешенебельные 125 - 425 долл. (стоимость указана в долларах США) [50, 56, 96].

Несмотря на существующие различия, гостиницы одной категории предлагают примерно сходный уровень бытовых удобств и набор услуг.

Таким образом, развитие современных средств размещения идет в направлении диверсификации услуг, расширения ассортимента ряда услуг гостеприимства, что обеспечит предприятиям размещения максимальную прибыль и укрепляет их позиции на рынке услуг.

## **1.2 Классификация и характеристика предприятий питания при гостиницах**

Предприятия питания при гостиницах - важное структурное подразделение в формировании основного продукта гостеприимства - предоставление услуг питания и ряда дополнительных услуг, определяются функциональным типом заведения питания.

Предприятие питания (предприятие общественного питания): объект хозяйственной деятельности, предназначенный для изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров (в т.ч. пищевых продуктов промышленного изготовления), как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг, в том числе по организации досуга потребителей [16].

Продукция общественного питания: совокупность кулинарной продукции, хлебобулочных, кондитерских изделий и напитков [16].

Продукция предприятий питания может выражаться в двух формах: первая форма – продукт (блюда, кулинарные изделия, полуфабрикаты и напитки); вторая форма – дополнительная обработка кулинарных изделий.

В настоящее время в практике мирового сектора индустрии гостеприимства применяется пять различных систем общественного питания:

- традиционная система общественного питания;
- полутрадиционная система общественного питания;
- система общественного питания готовыми к употреблению продуктами;
- централизованное приготовление готовых к потреблению продуктов для предприятий, продающих эти продукты (системы фабрики-кухни);
- система общественного питания полностью готовыми к потреблению продуктами (система быстрого обслуживания).

Традиционная система общественного питания отличается тем, что приготовление пищи происходит непосредственно на предприятии, в котором она потребляется, практически сразу же после ее приготовления.

В других системах время между приготовлением и потреблением советующего продукта может быть длиннее – от одной недели до одного месяца [95].

В настоящее время существуют различные варианты подходов к организации питания в гостиницах.

Первый вариант – сдача помещения предприятия питания гостиницы в аренду профессиональному ресторатору. В этом случае предприятие питания функционирует как отдельное автономное предприятие. При этом качество и привлекательность услуг, связанных с питанием и развлечением, значительно повышается. Предложение направлено на удовлетворение потребностей в питании не только гостей гостиницы, но и местных потребителей. Подобные решения довольно часто реализуют в ресторанах Нью-Йорка и Чикаго, при создании нового типа гастрономии.

Второй вариант – ресторан – один или несколько – находится в структуре гостиницы и относится к службе питания данной гостиницы, при этом во главе службы стоит директор, входящий в состав правления гостиницы.

В последние десятилетия многие гостиничные предприятия стали использовать стратегию аутсорсинга, которая основывается на выделении службы питания из структуры гостиничного предприятия и реализация этой деятельности через другое предприятие, имеющее хорошую репутацию на рынке ресторанных услуг [86].

Таким образом, различные гостиницы, в зависимости от своей структуры и категории, по-разному подходят к организации питания своих гостей.

Все предприятия общественного питания в России подразделяют по характеру деятельности, типам и мобильности [13].

По характеру деятельности:

- предприятия, организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, предприятия (цехи) бортового питания и другое;
- предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос с возможностью доставки: рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты;
- предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: магазины (отделы).

По мобильности: стационарные и передвижные.

По времени функционирования: постоянно действующие и сезонные.

По организации производства продукции питания: предприятия, работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (догоотовочные), комбинированные.

По уровню обслуживания: предприятия класса (категории) люкс, высший, первый.

По месту расположения: общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей.

По типам: ресторан, кафе, бар, столовая, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, магазин (отдел) кулинарии.

Все типы предприятий питания могут быть представлены в гостиничных предприятиях.

### *Ресторан*

Ресторан предлагает потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, блюда национальных (этнических) кухонь с учетом концепции и специализации предприятия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

При гостинице может быть как несколько ресторанов, так и ни одного. По типу они могут быть классические или специализированные. Типы специализированных ресторанов: сырный, мясной, рыбный, гастрономический, вегетарианский, диетический, ресторан с артистической программой, национальный ресторан, ресторан смешанной кухни, клубный ресторан и другие [50].

В гостиницах, входящих в известные гостиничные цепи в структуре предприятия выделяется минимум два ресторана - фешенебельный с фирменными блюдами для банкетов и приемов и повседневный для завтраков, обедов и ужинов [65].

Уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений для гостей и посетителей отеля. Организация отдыха и развлечений - одна из основных функций ресторана. Цель рекреационно-развлекательной деятельности заключается в повышении эмоционального тонуса, снятия усталости, восстановление и развитие психофизических, физических и интеллектуальных данных гостей. От посещения ресторана гость должен получить положительные эмоции и впечатления. Весомую роль в ресторане играет атмосфера заведения, которую формирует с одной стороны категория гостей - их манеры поведения, внешний вид, культура общения, с другой - обслуживающий персонал, заданием которого является создание, корректировка программы пребывания в заведении гостей [55].

### *Бар*

Бар - предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары. За барной стойкой гостей обслуживает бармен.

Назначение бара - дать гостям возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку или посмотреть футбольный матч. Бары могут быть расположены и в центре города, и на побережье [99].

Бар может обслуживать как гостей гостиницы, так и посетителей со стороны.

В зависимости от расположения баров в гостиницах их классифицируют:

- вестибюльные (лобби-бар) - расположены в вестибюлях гостиниц, имеют удобное расположение в проведении встреч, отдыха гостей и посетителей;

- ресторанные - расположены в зале ресторана, этот тип баров наиболее привлекателен в интерьере ресторана;

- вспомогательные - находится в различных, достаточно удаленных от предприятия питания, частях гостиницы (может быть поэтажный). Как правило, открывается раньше и закрывается позже;

- банкетные - расположены в банкетном зале, используются исключительно для обслуживания банкетов и конференций;

- бары при бассейнах (спул-бар) – располагаются при бассейнах, как правило, в курортных гостиницах;

- служебные - расположены в служебных помещениях гостиниц и ресторанов и рассчитаны на экспресс-обслуживание персонала;

- мини-бары - бары с холодильниками в номерах отеля, предназначенные для круглосуточного обеспечения гостей в номере высокой категории комфорта напитками и десертом. Ассортимент мини-баров ограничен, пополняется ежедневно;

- диско-бары - располагаются в отдельном здании рядом с отелем или внутри гостиничного комплекса. В таких барах обеспечивается музыкальное сопровождение, часто выступают артисты, певцы. Ассортимент продукции представлен легкими закусками, кондитерскими изделиями, прохладительными напитками, коктейлями;

- спорт-бары – располагаются при фитнес-центре, закрытом плавательном бассейне, тренажерном зале и становится популярным как неотъемлемая часть современного стиля жизни [50, 55, 64, 86].

Бары в гостинице могут классифицироваться по ассортименту напитков:

- пивной бар;
- коктейль-бар;
- соковый бар;
- винный бар;
- молочный бар и другие.

Классификация баров по интересам потребителей:

- видео-бар,
- кино-бар,
- караоке-бар,
- стриптиз бар и другое.

Классификация баров по специализации основного блюда, следующая:

- гриль-бар;
- салат-бар;
- фреш-бар;
- снэк-бар и другое.

Гостинице очень выгодно иметь бар: продажа напитков дает больше прибыли, чем продажа пищевых продуктов.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый.

### *Кафе*

Кафе - предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Большинство гостиничных комплексов в своей структуре предпочитают иметь небольшое кафе.

Типы кафе по ассортименту реализуемой продукции: неспециализированные и специализированные.

К специализированным относят: кондитерское, мороженое, молочное и другое.

Типы кафе по интересам потребителей:

- молодёжное,
- детское,
- кафе-клуб,
- интернет-кафе,
- арт-кафе,
- кафе-караоке и другое.

В кафе возможно обслуживание с помощью официанта и самообслуживание [55].

### *Столовая*

Столовая - предприятие питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели. Могут предлагаться комплексные меню, цикличное меню, полный рацион (завтрак, обед, ужин); закуски предлагаются по принципу «шведского стола», а одно основное блюдо можно выбрать на раздаче [13].

Типы столовых по ассортименту реализуемой продукции:

- столовые, реализующие блюда, изделия и напитки массового спроса;
- вегетарианские;
- диетические.

Столовые организуются для питания на курортах, в санаториях, пансионатах, домах отдыха. Гостиничное предприятие имеет штат сотрудников, для их питания проектируют столовую-раздаточную.

### *Закусочная*

Закусочная - предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого

обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Закусочные могут быть организованы в гостиницах обычно рассчитанных для проживания молодежи и студентов.

К специализированным закусочным относят:

- гамбургерная,
- пиццерия,
- пельменная,
- блинная,
- пирожковая,
- чебуречная и другое.

Предприятия быстрого обслуживания (Fast Food) - «McDonald's», «Burger King», «Русское бистро» и другие – относятся к категории закусочных.

#### *Буфет*

Буфет - предприятие питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Разрешается продажа упакованной продукции на вынос.

В гостиницах буфеты оборудованы электроплитами, холодильниками, охлаждающими прилавками, сосисковаркой, кофеваркой и другим оборудованием. Расчет за продукцию производится с буфетчиком [64].

Согласно ассортименту продукции (специализации) предприятия питания делятся на две категории: полносервисные и специализированные.

В структуре предприятий питания согласно торгово-производственной деятельности полносервисными в большинстве случаев выступают рестораны и кафе, предлагающих наиболее широкий ассортимент блюд, закусок, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, различные напитки. В меню полносервисных ресторанов и кафе высока доля фирменных блюд и блюд на заказ, которые относятся к категории блюд «высокой кухни». В полносервисных предприятиях питания обеспечивается высокий уровень обслуживания: метрдотель встречает и сопровождает гостей к столу, старший официант помогает в выборе блюд, подчеркивает вкусовые особенности блюд, дает рекомендации по выбору алкогольных напитков согласно заказанных блюд [38].

Специализированные предприятия питания могут иметь широкий профиль - специализироваться на отдельной национальной кухне (французский, итальянский, китайский и другие) или иметь узкую специализацию на одном или нескольких блюдах (пицца, гамбургер, сэндвичи и другое).

По применяемым формам обслуживания предприятия питания классифицируются на: предприятия самообслуживания; с частичным или



полным обслуживанием официантами; с обслуживанием буфетчиками или барменами [44].

### **1.3 Служба питания гостиницы. Виды услуг питания и методы обслуживания в гостиницах**

Служба питания гостиницы (Food and Beverage Department, Catering Department) - одна из важнейших служб в гостиничном предприятии и является отдельным структурным подразделением.

В настоящее время роль службы питания как источника дохода стало возрастать, и сейчас практически сравнялось с ролью номерного фонда. Объем приносимой прибыли по разным источникам составляет от 25 до 40 % [86].

Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации различных процессов:

- производственного (приготовление блюд на кухне);
- торгового (продажа к употреблению готовых продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков);
- сервисного (обслуживание гостей официантами или барменами в ресторане, кафе, баре, гостиничных номерах).

Службу питания возглавляет директор, подотчетный генеральному директору гостиницы.

Основные профессионально-квалификационные требования к руководителю службы общественного питания в отелях: иметь высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое; иметь опыт работы в сфере услуг питания, в совершенстве знать особенности всех подразделений службы; придиричиво использовать результаты мониторинга спроса клиентов относительно ассортимента блюд и напитков, отслеживать основные тенденции этого сегмента рынка; быть волевым, авторитетным руководителем; создать профессиональную команду и удерживать способных работников; рационально распределять персонал на предприятии, определить принципы взаимодействия между отдельными структурными подразделениями службы; создавать необходимые условия для повышения персоналом квалификации; уметь мотивировать персонал отдела по добросовестного труда; оптимизировать работу каждого подразделения, обеспечить их рентабельность; контролировать необходимое снабжение предприятия сырьем, расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и другое; следить за соблюдением санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи, нормам расхода сырья, качеством и своевременной доставкой на производство; вводить современные методики расчета бюджета, контроль за правилами ведения отчетов, а также калькуляции стоимости блюд и пересчете дневной выручки на счет отеля; утверждать график работы персонала с учетом периодов наибольшего наплыва посетителей и контролировать соблюдение трудовой дисциплины.

В течение рабочего дня директор последовательно должен: проверить сообщения, поступившие из торговых подразделений и службы охраны; проконтролировать работу буфета по приготовлению завтраков; ознакомиться со списком предварительных заказов; организовать совещание с заместителем и менеджерами подразделений; ознакомиться со специальными ценами в сутки проследить обслуживанию номеров, подготовкой работы секции банкетов и выяснить состояние подготовки зала к вечерним праздничным мероприятиям; проверить меню и сервировка завтрака; проанализировать текущие проекты: новое летнее меню, разработка новой концепции ресторана, переоборудование помещений (например, фойе танцевальный зал), приобретение оборудования на кухню, склады и другое; проконтролировать текущие счета - прибыли и расходов; ознакомиться с работой ресторана - процессом обслуживания, выяснить проблемы; провести совещание по составлению меню на текущие сутки; посетить совещание по вопросам специальных проектов, проконтролировать стойки коктейль-бара; проверить подготовку развлекательных мероприятий; ознакомиться с заказами на праздничный ужин, работой комнат для отдыха [64].

В состав службы питания при гостинице могут входить: заведующий производством, повара и кондитеры разной квалификации, метрдотели (администраторы), банкетный менеджер, менеджеры торговых залов и предприятий питания, ответственные за обслуживание номеров, работники кухни, официанты, бармены, сомелье, буфетчики и другой персонал [55].

Эффективная деятельность службы питания значительно связана с квалификацией, коммуникабельностью, опытом работы руководителя службы. Все работники службы должны соответствовать профессионально-квалификационным требованиям, предъявляемым к персоналу службы питания в гостиницах [8].

Состав службы питания гостиницы зависит от размера, как правило, туда входят: кухня; ресторан; бары и кафе; отдел уборки внутренних помещений и мойки посуды; отдел обслуживания массовых мероприятий; отдел обслуживания номеров [50].

Служба организации питания в крупном отеле включает в себя, как правило, кухню (Kitchen), отдел банкетного обслуживания (Banqueting), отдел ресторанного обслуживания (Restaurants), службу обслуживания на этажах (Room service), отдел барного обслуживания (Bars), отдел кейтеринга (Catering), службу стюардинга (Stewarding), столовую для персонала (Canteen) [86].

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания.

Полный пансион - трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board (FB). Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (в том числе за минеральную воду) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно.

Полупансион или двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half Board (НВ). Полупансион - это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца.

Только завтрак - одноразовое питание – Bed and Breakfast (ВВ).

Особые условия питания создаются в отелях, работающих на принципах клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и других напитков) - All Inclusive (все включено в стоимость).

Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч по местному времени. Если в гостинице несколько баров, то часы работы их устанавливают индивидуально, а перерывы не должны совпадать. Бары, как правило, начинают работу с 7 ч утра и заканчивают в 22-23 ч местного времени с перерывом на обед. Каждый бар состоит из зала, подсобного помещения и моечной столовой посуды.

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. Различают следующие виды завтраков.

#### *Континентальный завтрак (continental breakfast)*

Он включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.

Расширенный завтрак (или завтрак континентальный плюс — continental plus breakfast). В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

#### *Английский завтрак*

В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье.

Этот так называемый «short breakfast» (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жареными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full english breakfast).

Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

#### *Американский завтрак*

В нем дополнительно предлагается: обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог и др.

#### *Завтрак с шампанским*

Время предоставления - 10.00-11.30.

Предлагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу в буфете.

#### *Поздний завтрак*

Время предоставления — 10.00-14.00. Используются составные элементы, входящие, как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду [55, 86, 92, 96].

При организации завтраков, обедов и ужинов используется несколько методов обслуживания.

#### *Обслуживание «А ля карт» (a la carte)*

Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

#### *Обслуживание «А парт» (a part)*

При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

#### *Обслуживание «Табльдот» (table d'hote)*

Все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

#### *Шведский стол*

Предоставляет широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть обычный набор (джем, хлеб, масло, 2—3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Преимущества метода: увеличивает пропускную способность ресторанный зала; ускоряет процесс обслуживания; требует меньшей численности квалифицированного персонала и другое. В меню завтрака рекомендуется включать холодные закуски — 12-15 наименований;

кисломолочные продукты — 5-6; горячие блюда — 6-8; cereals (сухой завтрак) — 4-5; один вид мюсли; соусы и масло растительное, оливковое; сладкие блюда и фрукты — 5-6; горячие напитки — 4-5; холодные напитки — 4-5; мучные кондитерские изделия — 4-5; хлеб ржаной и пшеничный.

В обеденное время в меню шведского стола включают 12-16 наименований холодных блюд и закусок, 2-3 первых блюда, 4-6 вторых блюд, соусы, десерты, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

Буфетное обслуживание предусматривает самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе пищи, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и принадлежности.

Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: прохладительные и горячие напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, молочнокислые продукты, фрукты, всевозможные бутерброды, закуски и другое.

В последнее время этот метод обслуживания приобрел популярность при организации завтраков (так называемый завтрак-буфет). Также он широко используется при обслуживании участников конференций, симпозиумов, совещаний, переговоров.

#### *Организация питания в гостиничном номере*

Осуществляется службой обслуживания в номерах, которая работает круглосуточно, осуществляя доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков. В обязанности персонала входит принятие заказа по телефону или от другой службы, предварительная сервировка подноса или специального столика на колесах, получение заказа на кухне, доставка заказа в номер и расчет с гостем. Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам-заказам на завтраки, которые гость должен вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи [55].

Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана.

Главное в работе службы - скорость доставки, поэтому обычно требуется наличие специального сервисного лифта. Блюда доставляются на тележках в специальных контейнерах, обеспечивающих необходимую температуру пищи. В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (ночью не работает), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.

Для обслуживания в гостиничных номерах используются специальные столовую посуду и принадлежности (металлические глубокие тарелки с крышками, металлические кофейники, чайники, посуда под сливки,

разнообразные подставки, приспособления для подогрева и поддержания температуры горячих блюд и напитков непосредственно в номере), подносы прямоугольной формы, сервисные лучшие предложения, лучшие цены различных конструкций, легкие складные портативные столы.

Если при обслуживании в номере используют официантской тележка, на нем можно комплектовать несколько небольших заказов из номеров одного этажа. Для сохранения кулинарных характеристик пищи - температуры, эстетического оформления, - блюда необходимо доставят в номер как можно быстрее. Для этого в большинстве отелей официанты используют грузовые лифты [92].

В обслуживании гостей в номерах необходимо соблюдать ряд специальных правил:

- 1 заказ подают на подносе, тележке или столике,
- 2 перед входом в номер предварительно стучат в дверь и входят после согласия гостя,
- 3 приветствуются с гостем,
- 4 если гость желает завтракать в постели, поднос подают со стороны: если в постели завтракает два человека, каждому подают отдельный поднос,
- 5 для сервировки заказ на одного человека все предметы расставляют на подносе в таком порядке, как на столе в ресторане,
- 6 если гость желает есть за столом в номере, стол необходимо застелить скатертью и переставить на него все предметы,
- 7 официант не остается в номере больше, чем необходимо для выполнения обязанностей, разговаривает с гостями только в том случае, если гость инициирует разговор. В разговоре придерживается четкости и лаконичности.

После обслуживания номера официант убирает посуду, приборы, скатерть. В отдельных случаях по просьбе гостей столовый инвентарь может оставаться в номере до следующего дня. В книге учета посуды официант записывает номер, перечень наименований и количества посуды.

Об оставленной в номере посуды необходимо сообщить горничную и дежурного на этаже. Официант следующей смены перед началом работы, проверяя наличие посуды, приборов и столового белья, должен уточнит их количество, оставленную в номере. О возвращении посуды из номера на кухню следующего дня, делают пометку в журнале учета столового инвентаря.

Услуги обслуживания номеров оплачиваются согласно тарифам на дополнительные услуги, утвержденными администрацией отеля. В отдельных отелях, например, в гостинице «Sheraton Grand» в городе Торре-Пайнс (Калифорния, США), услуга по обслуживанию официантами номеров используется как фирменный знак компании и дополнительно не оплачивается [86].

В номерах гостиниц применяют такую дополнительную услугу, как мини-бар. В службе room-service предусмотрены специальные штатные единицы, которые обслуживают мини-бары в номерах. Заполнение мини-бара

продукцией определенного ассортимента осуществляет супервайзер после подготовки гостиничного номера к проживанию гостей. Каждая гостиница имеет карту вин, куда входят наиболее популярные напитки в небольших емкостях, а также изделия в мелкой расфасовке: орешки, шоколад, соломка (соленая и сладкая), печенье. Гость, проживающий в гостинице, отмечает перечень и количество взятой им продукции в специальном листе учета, который он сдает при выезде из гостиницы для включения в общий счет.

Предприятия гостиничного комплекса предлагают разнообразные дополнительные услуги: организацию торжеств; питание в номерах; сервис на этаже; мини-бары в номере; услуги специализированного питания, питание для детей и другое [59, 61].

Таким образом, предприятия питания в гостиницах – один из основных элементов гостиничной индустрии.

#### **1.4 Характеристика состава помещений службы питания при гостиницах**

В составе гостиничного комплекса могут быть предусмотрены следующие группы помещений и служб: жилая, приемно-вестибюльная, предприятий питания, культурно-досуговая, физкультурно-оздоровительная, медицинского обслуживания, бытового обслуживания, предприятий торговли, деловой деятельности, администрации и служб эксплуатации, помещений обслуживания, встроенно-пристроенных предприятий и учреждений [92].

Наличие жилой и приемно-вестибюльной групп помещений обязательно. Состав дополнительных помещений не нормируется и принимается в соответствии с заданием на проектирование или с проектом.

Для приготовления кулинарной продукции на предприятиях питания оборудуются специальные производственные помещения – заготовочные (овощной и мясо-рыбный) и доготовочные (холодный и горячий) цеха.

Цех - обособленная составная часть предприятия, в пределах которой производится продукция определенного ассортимента в соответствии с производственной программой зависимости от мощности ресторана и способности цехов в них выделяют производственные отделения, технологические (текущие) линии, в пределах которых укомплектовываются специализированные и универсальные рабочие места.

Производственные помещения, выделенные в цехах предприятий, характеризуются тем, что в них производится продукция по определенным законченным циклам.

Технологические линии размещаются в последовательности технологических процессов изготовления полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

Технологический процесс производства кулинарной продукции большинства ресторанов делится на две стадии: первичная обработка продуктов, которая включает операции по изготовлению полуфабрикатов и

тепловая обработка продуктов, в процессе которой полуфабрикаты доводятся до готовности.

Рабочее место - это определенная рабочая площадь, укомплектовывают средствами и предметами труда для выполнения определенных операций в ходе производственного процесса [59, 72].

Цеховая структура производства ресторанных предприятий позволяет широко применять специализацию не только по отдельным участкам производства, но по отдельным работникам, занимающихся изготовлением продукции.

Бесцеховой структура производства применяется на предприятиях, где нет возможностей для создания отдельных цехов. Характерным для них является выполнение определенного производственного цикла на выделенных технологических линиях с универсальными рабочими местами. Такая структура производства преобладает при поставке предприятия полуфабрикатами разной степени готовности [72].

Размещение оборудования в производственных помещениях должно соответствовать последовательности технологических процессов, что исключает возникновение встречных потоков сырья и готовой продукции, ускоряет продолжительность приготовления блюд, способствует организации труда работников на научной основе. Интерьер производственных помещений должен соответствовать требованиям осуществления технологических процессов. Взаимосвязь между помещениями ресторанных предприятий определяется последовательностью производства продукции и ее дальнейшей продажи клиентам. Эта последовательность может состоять из следующих циклов:

- 1 Закупка. На больших предприятиях этими вопросами занимается соответствующий отдел. Если предприятие небольшое, то закупку может осуществлять менеджер, шеф-повар или его помощник.

- 2 Прием. Эта функция заключается в контроле количества закупленных продуктов и транспортировки их на склад.

- 3 Склад. Основной целью этого этапа является хранение продуктов и поддержание оптимальных условий хранения с целью предотвращения порчи и создание соответствующего запаса.

- 4 Передача продуктов на кухню. Отпуск продуктов осуществляется в соответствующей последовательности в строго регламентированное время, используя весоизмерительное оборудование.

- 5 Приготовление заказанных блюд. В производственном процессе ресторана предприятия это является основным этапом, для которого предусмотрен ряд помещений с соответствующим оборудованием.

- 6 Продажа. Итоговым этап производственного цикла является обслуживание клиентов при оплате заказными напитками и блюдами.

Все помещения ресторана предприятия формируются в зависимости от различных требований: обязательных норм и правил (санитарных,



пожарных, строительных) в соответствующих документах [9, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33].

Производственные помещения (кухня) предназначены для механической кулинарной обработки сырья, производства полуфабрикатов и выпуска готовой продукции.

Для ресторанных предприятий традиционным является полный цикл работы, но современные технологии позволяют применять и неполный цикл работы, используя в качестве сырья полуфабрикаты. Выбор технологического цикла зависит от объема производства: то есть для небольших предприятий более выгодно использовать упрощенный технологический процесс [72].

Холодный цех предназначен для приготовления холодных блюд, закусок, напитков и другое и их оформлении. В горячем цехе завершается технологический процесс приготовления пищи. Желательно, чтобы горячий цех был размещен вблизи холодного и раздаточными и был связан с моечным отделением. Расчет необходимого оборудования определяется производственной программой ресторанный предприятия. При расчете принимают во внимание площадь, которую занимает оборудование, количество и метраж рабочих мест, расстояние между оборудованием и другое.

Все цеха должны удовлетворять требования относительно естественного освещения, температуры и влажности, скорости движения воздуха [72].

Кондитерский цех предназначен для производства различных изделий из теста. Состав помещений определяется санитарными нормами [31].

Сервизную размещают рядом с моечной столовой посуды. Предназначена для хранения столовой посуды, столовых приборов и столового белья. Моечная столовой посуды в ресторанных предприятиях размещается рядом с раздаточной, а в заведениях самообслуживания - рядом с залом.

К помещениям для потребителей в предприятиях ресторанный хозяйства относятся вестибюльная группа, залы. К вестибюльной группе помещений относятся вестибюль, гардероб, туалетные комнаты и умывальники. Отдельное место в этой группе занимает аванзал (зал ожидания) в ресторанах [40].

Площадь обеденного зала следует принимать на 1 место в зале, не менее: в ресторанах  $1,8 \text{ м}^2$ ; в кафе, закусочных и пивных барах -  $1,6 \text{ м}^2$ , в предприятиях быстрого обслуживания и безалкогольных барах -  $1,4 \text{ м}^2$ .

Вестибюль - помещение, в котором начинается обслуживание потребителей продукции и услуг заведения питания. В вестибюле размещают информацию об услугах, которые предоставляет заведение питания, необходимые указатели-пиктограммы; организуют продажу газет, сувениров, цветов; организуют киоски по продаже аптечной продукции, галантереи, прессы и т.д. Гардероб - помещения для приема верхней одежды от потребителей и сохранения его на срок пребывания в заведении. Располагают в вестибюле у входа. Туалетные комнаты чаще располагаются рядом с гардеробом [59, 72].

Аванзал - помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств, праздников и т.п.). Также аванзал используют для потребителей, которые ожидают свободные места.

Залы заведений ресторанного хозяйства являются помещениями для обслуживания потребителей и подразделяются на торговый и банкетный залы. Зал является основным универсальным помещением, где непосредственно осуществляет процесс индивидуального и оптового обслуживания потребителей [97].

Общие требования к предприятиям (объектам) общественного питания следующие размещены в нормативных документах [33, 97].

Предприятия питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели. Территория, прилегающая к предприятию (объекту), должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.

Архитектурно-планировочные решения и конструктивные элементы зданий предприятий питания и используемое техническое оборудование должны соответствовать нормативным документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт. На предприятиях питания должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей, как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации. Стационарные предприятия (объекты) общественного питания всех типов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта по ГОСТ 30494-2011, СНиП 23-05-95[14, 27].

Размещение и планировка производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов изготовления (производства) и реализации продукции и соответствовать требованиям нормативных документов [33].

При предприятиях питания гостиниц следует предусматривать хозяйственные дворы (или зоны общих хозяйственных дворов). Загрузочные и хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы [92].

Объемно-планировочные решения помещений должны предусматривать поточность технологического процесса, исключать встречные потоки сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также исключить пересечение путей движения посетителей и персонала [73].

Состав помещений производственного назначения определяется исходя из принятых: типа предприятия питания, обрабатываемой продукции (сырье, полуфабрикаты) и формы обслуживания [94].

К помещениям для приемки и хранения сырья относят загрузочную, охлаждаемые камеры и кладовые.

К служебным и бытовым помещениям относятся помещения дирекции, управленческого персонала, бухгалтерии, гардеробные и ванные комнаты, душевые кабины для персонала и помещения для его питания.

Состав и площади помещений предприятий питания общедоступной сети следует принимать на основе нормативных документов [33].

В здании предприятия питания следует предусматривать отдельные входы и лестницы для посетителей и персонала.

В залах, основных производственных и административных помещениях рекомендуется иметь естественное освещение (боковое, верхнее) [72].

Предприятия питания должны быть оборудованы системами водоснабжения (хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего), канализации, вентиляции, отопления, электроосвещения, телефонной связи.

Пожарная безопасность строительных конструкций и элементов зданий, планированных и инженерных решений и применяемых материалов должна соответствовать требованиям действующих норм, позволяющим эвакуировать людей из здания при пожарной опасности [26, 27].

Таким образом, правильная планировка всех помещений предприятий питания обеспечит последовательность технологических процессов производства и реализации продукции высокого качества.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Услуги предприятия питания в гостинице являются наиболее востребованными, после услуги предоставления номеров, следовательно, можно отметить, что для успешного функционирования предприятия питания при гостинице, его деятельность обязана соответствовать необходимым требованиям, стандартам и нормам [38].

В процессе исследования предприятия питания при гостинице была достигнута поставленная цель и решены основные задачи работы.

В ходе анализа деятельности ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса «Снежная долина» было выявлено множество факторов, которые положительно влияют на работу и развитие предприятия питания и комплекса отдыха в целом, но существует также ряд недостатков и слабых мест ресторана.

Исходя из результатов анализа, следует сказать, что основные недочёты деятельности ресторана «Михайлов» обнаружены по таким направлениям деятельности как: обслуживание в номерах, PR – менеджмент, меню предприятия, персонал, оснащённость оборудованием и прочие (обновление информации на официальном сайте ресторана «Михайлов», доступность предприятия для людей с ограниченными возможностями, оформление технико – технологических карт).

В данной работе было разработано несколько путей совершенствования деятельности ресторана «Михайлов».

Таким образом, ликвидируя выявленные недостатки и следуя разработанным рекомендациям, у ресторана «Михайлов» при гостинице «Восход - М» комплекса отдыха «Снежная долина» появляется множество путей для расширения спектра услуг, привлечения ещё большего потока клиентов, улучшения культуры обслуживания и т. д., что в будущем послужит для развития и укрепления позиций ресторана и комплекса отдыха в целом на рынке гостинично-ресторанных услуг города Красноярска.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: всенародное голосование от 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч. 1 [Электронный ресурс]: федер. закон от 30.11.1994 №51-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
3. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 24.11.1996 №132-ФЗ ред. от 01.11.2012 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
4. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон от 09.01.1996 №2-ФЗ ред. от 13 июля 2015 года // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
5. О противопожарном режиме (с изменениями на 6 апреля 2016 года) [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.03.2012 № 390 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
6. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс]: приказ Министерство культуры Российской Федерации от 11.06.2014 № 1215 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
7. ОК 029-2014 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности [Электронный ресурс] : приказ Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст (ред. от 17.02.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
8. Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 51, разделы: «Торговля и общественное питание» [Электронный ресурс]: постановление Министерства труда и социального развития Российской федерации от 05.03.2004 № 30 Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
9. О введении в действие санитарных правил (вместе с «СП 2.3.6.1079-01). 2.3.6 Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 ред. от

31.03.2011 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

10. Об утверждении и введении в действие «Правил технической эксплуатации гостиниц и их оборудования» [Электронный ресурс]: приказ Минжилкомхоза РСФСР от 04.08.1981 № 420 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

11. О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (вместе с «ТР ТС 021/2011»). Технический регламент Таможенного союза. "О безопасности пищевой продукции" [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 880 (ред. от 10.06.2014) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

12. Положение о бракераже пищи в предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: приложение к письму Министерства торговли РСФСР от 21 августа 1963 № 0848 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

13. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. - Введ. 01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 16 с.

14. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. - Введ. 01.01.2013. - Москва: Стандартинформ, 2013. – 16 с.

15. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 16 с.

16. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 15 с.

17. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 17 с.

18. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 14 с.

19. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Взамен ГОСТ Р 50763-95; введ. 01.01.2009. – Москва: Стандартинформ, 2008. – 12 с.

20. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. - Введ. 01.07.2010. - Москва: Стандартинформ, 2010. – 15 с.

21. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования. - Введ. 01.07.2012. - Москва: Стандартинформ, 2012. – 14 с.

22. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. - Введ. 01.01.2014. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 18 с.
23. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. - Введ. 01.09.2015. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
24. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания. - Введ. 01.09.2015. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 50 с.
25. СНиП 2.04.01-85\* (СП 30.13330.2010) Внутренний водопровод и канализация зданий [Электронный ресурс]: постановление Государственного комитета СССР по делам строительства от 4.10.1985 № 189.// Кодекс – профессиональная справочная система. – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>
26. СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений (с Изменениями № 1, 2). - Госстрой России. - М.: ГУП ЦПП, 2002. – 25 с.
27. СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение (с Изменением № 1). - М.: Госстрой России, ГУП ЦПП, 2003. – 74 с.
28. СНиП 41-01-2003 (СП 60.13330.2010) Отопление, вентиляция и кондиционирование. [Электронный ресурс]: постановление Госстроя от 26.06.2003 № 115 // Кодекс – профессиональная справочная система. – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>
29. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.03.2003 № 34 (с изменениями на 15 марта 2010 года) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
30. СанПиН 2.3.2. 1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. – М.: Минздрав России, 2003. – 24 с.
31. СанПин 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья (в редакции СП 2.3.6.1254-03) [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (с изменениями на 31 марта 2011 года) // Кодекс – профессиональная справочная система. – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>
32. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (с Изменением N 1) [Электронный ресурс]: приказ Мингистрства Регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

33. МГСН 4.16-98 (ТСН 31-316-99) г. Москвы Московские городские строительные нормы. Гостиницы. - Введ. 04.08.1998. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
34. ПОТ Р М-011-2000 Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании. Введ. 01.07.2000. – Санкт-Петербург: ЦОТПБСП, 2000.
35. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – Москва: Академия, 2009. – 224 с.
36. Архипов, В. Ресторанное дело: ассортимент, технология и управление качеством в современном ресторане: учебное пособие / В. Архипов, Т. Иванникова, А. Архипова. – Москва: Фирма «ИЙКОС», Центр учебной литературы, 2007. - 382 с.
37. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения : учебник для студ. высш. учеб. заведений / И. М. Асанова, А. А. Жуков. — Москва: Академия, 2011. — 288 с.
38. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство / С. И. Байлик. – Киев: Дакор, 2009. – 368 с.
39. Бранч во славу отеля // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. – 2012. - № 12. – С. 33-56.
40. Белова, С. К. Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий: учеб. пособие / С. К. Белова, Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. – Москва: Изд-во РЭА им. Г. В. Плеханова, 2009. – 124 с.
41. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – Москва: Вершина, 2005. - 176 с.
42. Брашнов, Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – Москва: ФЛИНТА, 2013. – 224 с.
43. Бабарицька, В. К. Менеджмент туризма. Туроперейтинга. Понятийно-терминологические основы, сервисное обеспечение турпродукта: учебное пособие / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновская. - Москва: Альтерпрес, 2004. - 288 с.
44. Велединский, В. Г. Гостиничное дело: учебное пособие, 2-е изд., перераб. и доп. Стандарт 3 -го поколения (ФГОС ВО) / В. Г. Велединский. – Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 336 с.
45. Волкова, И. В. Ресторанное дело. Самая полная энциклопедия от Люсьена Оливье до Аркадия Новикова / И. В. Волкова. – Москва: Астрель: Русь Олимп, 2009. – 543 с.
46. Гостиница Снежная Долина Мини Отель [Электронный ресурс] // Бронирование гостиниц, билетов на самолет и железнодорожных билетов. - Режим доступа: <http://www.ozon.travel>
47. Гридин, А. Охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А. Гридин. – Москва: Альфа-Пресс, 2011. – 80 с.
48. Дизайн и виды меню ресторана [Электронный ресурс] // Мир Ресторатора. Портал ресторального, гостиничного и туристического бизнеса. – Режим доступа: <http://mir-restoratora.ru/?p=773>



49. Завадинська, О. Ю. Организация ресторанного хозяйства за рубежом: учеб. пособие / О. Ю. Завадинська, Е. Е. Литвиненко. – Киев: Киев. нац. торг.-экон. ун-т, 2003. – 200 с.
50. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева. – Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с.
51. Кантере, В. М. Система безопасности продуктов питания на основе принципов ХАССП: монография / В. М. Кантере, В. А. Матисон, М. А. Хангажеева. — Москва :Типография РАСХН, 2004. — 462 с.
52. КАРАВАН, г. Красноярск, Красноярский край [Электронный ресурс] // База данных российского бизнеса. - Режим доступа: <http://lazycom.ru/view/karavan/3465851>
53. Комплекс отдыха «Снежная долина» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sneg-dolina.ru>
54. Комплекс отдыха «Снежная долина» [Электронный ресурс] // Удобный поиск moteley России для авто-путешественников. Бронирование, фото, цены. - Режим доступа: <http://www.motels.ru>
55. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - Москва: Академия, 2015. – 288 с.
56. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 232 с.
57. Культурное наследие и высокий стиль мировой сети отелей St.Regis // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. – 2014. - № 8. – С. 19-37.
58. Кусков, А. С. Гостиничное дело / А. С. Кусков. – Москва: Дашков и Ко, 2009. - 328 с.
59. Кучер, Л. С. Организация обслуживания общественного питания: Учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Скуратова. — Москва: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544 с.
60. Ловачева, Г. Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г. Н. Ловачева, А. И. Мглинец, Н. О. Успенская. – Москва: Экономика, 1990. – 218 с.
61. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О. Т. Лойко. – Москва: Академия, 2008. – 304 с.
62. Морозов, М. А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. для студентов вузов / М. А. Морозов. – 5-е изд., стер. – Москва: Академия, 2009. – 287 с.
63. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. для студентов вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Академия, 2008. – 238 с.
64. Мальская, М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник / М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – Москва: 2011. - 366 с.
65. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм. – Москва: Юнити-Дана, 2012. — 224 с.
66. Мейес, Е. Эффективное внедрение HACCP / Е. Мейес, С. Мортимор — Санкт-Петербург: Профессия, 2005. — 285 с.

67. Михайлов, Ю. Сборник инструкций по охране труда для работников гостиниц и туристско-рекреационных учреждений / Ю. Михайлов. – Москва: Альфа-Пресс, 2011. – 232 с.
68. Мглинец А. И. Справочник работника общественного питания / А. И. Мглинец, Т. В. Шлепская, А. М. Могильный. – Москва: Дели принт, - 2011. – 656 с.
69. Мглинец А. И. Справочник технолога общественного питания / А. И. Мглинец, Г. Н. Ловачева, А. М. Алешина. – Москва: Колос, - 2000. – 416 с.
70. Мглинец, А. И. Технология приготовления ресторанной продукции: Учебное пособие / А. И. Мглинец. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. - 206 с.
71. Назаров, О. 33 хитрости ресторанного бизнеса / О. Назаров. - Москва: Ресторанные ведомости, 2008. – 256 с.
72. Никуленкова, Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова, Г. М. Ястина. – Москва: КолосС, 2000. -216 с.
73. Никулина, Е.О. Типы предприятий общественного питания: справ. / Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2010. – 70 с.
74. Носач, Н. И. Кулинарная характеристика полуфабрикатов и готовых изделий / Н. И. Носач. – Москва: Высш.шк, 1990. – 225 с.
75. Оборудование для ресторанов, баров, кафе «Деловая Русь» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trapeza.ru>
76. Оборудование для столовых, кафе, ресторанов «Техкомплект» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tehcomplex.ru>
77. ООО ВОСХОД-М, г . Красноярск [Электронный ресурс] // Полный справочник компаний и предприятий России. - Режим доступа: <http://www.b2b-project.ru>
78. ООО «ВОСХОДМ», Красноярский Край, г. Красноярск [Электронный ресурс] // РусПрофайл – исчерпывающий источник бизнес-информации. - Режим доступа: <http://www.rusprofile.ru/id/2847223>
79. ООО «КАРАВАН», Красноярский Край, г. Красноярск [Электронный ресурс] // РусПрофайл – исчерпывающий источник бизнес-информации. - Режим доступа: <http://www.rusprofile.ru/id/3301483>
80. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г. А. Папирян. – Москва: Экономика, 2000. – 207 с.
81. Пахомова, Д. А. PR-менеджмент в ресторанном бизнесе // Экономическая наука и практика: материалы междунар. науч. конф. (г. Чита, февраль 2012 г.). — Чита; 2012. — С. 123-125.
82. Профессиональные стандарты (Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

83. Ресторан «Михайлов» [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://ресторан-михайлов.рф/mikhaylov.html>
84. Ресторан «Михайлов» [Электронный ресурс] // Замуж ру. Фото, цены, отзывы. - Режим доступа: <http://www.zamugh.ru/catalog>
85. Ресторан «Братья Гримм» [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://ресторан-михайлов.рф/grimm.html>
86. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева. - Издательство: – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. – 348 с.
87. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – Москва: Дашков и К, 2014. – 176 с.
88. Санитарные правила и нормы для предприятий торговли и общественного питания. – Москва: Дашков и К, 2006 – 212 с.
89. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. – Москва: Экономика, 1982. – 702 с.
90. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. – Санкт-Петербург: Профикс, 2003. – 688 с.
91. Сборник рецептурных блюд и кулинарных изделий: Нормативная документация для предприятий общественного питания / Сост. А. В. Румянцев. – Москва: Дело и сервис, 1998. – 864 с.
92. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 304 с.
93. Тимохина, Т. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. учебник / Т. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2016. – 336 с.
94. Уокер, Д. Введение в гостеприимство / Д. Уокер. - Москва: ЮНИТИ, 2002. – 607 с.
95. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие для вузов / Т. В. Черевичко. - Москва: Флинта, 2008. - 285 с.
96. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова. – Москва: Форум, 2011. – 400 с.
97. Чудновский, А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство / А. Д. Чудновский. – Москва: ЮРКНИГА, 2005. - 448 с.
98. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособ. для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – Москва: КНОРУС, 2006. – 320 с.
99. Шкуропат, С. Гостиничное дело. учебное пособие / С. Шкуропат, Н. Михеева, Т. Скрипова, Е. Марченко. – Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 336 с.